

**ANALISIS KENDALA-KENDALA POTENSIAL DALAM PENERAPAN
TOTAL QUALITY SERVICE (TQS)
(Survei pada Industri Perbankan di DIY)**

ABSTRAK

Kesuksesan bank dalam bersaing sangat tergantung pada bagaimana bank memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penciptaan kualitas layanan. Telah Banyak perusahaan mendapat sukses karena mereka mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas. Total Quality Service (TQS) adalah kualitas layanan manajemen yang dapat digunakan sebagai alat strategis bagi bank dalam upaya untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. dalam rangka menerapkan TQS yang berhasil, bank harus dapat mengidentifikasi kendala yang ada.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan kendala potensial penerapan TQS pada industri perbankan yang dilakukan pada bank swasta dan bank pemerintah di DIY. Penelitian ini juga menguji perbedaan kendala potensial pada penerapan TQS antara bank swasta dan pemerintah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada bank swasta dan pemerintah di DIY. Sedangkan sampelnya adalah sebagian dari karyawan yang ikut terlibat secara langsung dan memahami tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penerapan TQS pada bank swasta dan pemerintah di DIY. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Pengujian hipotesis menggunakan analisis Anova.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kendala potensial yaitu berupa kendala karyawan dan budaya pada bank swasta khususnya dalam hal kepercayaan diri akan tetapi secara keseluruhan tidak ada kendala potensial, begitu juga dengan kendala infrastruktur yang menunjukkan adanya kendala potensial dalam hal pemahaman dan pengetahuan. Dari uji hipotesis yang dilakukan pada kendala karyawan dan budaya menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara bank swasta dengan bank pemerintah. Sedangkan untuk kendala yang lainnya yaitu kendala infrastruktur, manajerial dan organisasional tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara karyawan bank swasta dan pemerintah.